

SCHEMA AGENTI IMMOBILIARI (AGIM)

Document #: GOP124-PERS-IT AGIM-rev2

Release Date: 01-6-2018

Page 1 of 13

Document Owner: Direttore certificazione personale

Approver: S.E.BA Technical Manager

Sommario

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2	PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO	2
2.1	Descrizione sintetica del profilo	2
3	DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO PER LA CERTIFICAZIONE	3
4.1	Requisiti	4
5	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE.....	7
5.1	Domanda di Certificazione	7
6	Processo di gestione generale	11
6.1	Riservatezza	11
6.2	Sicurezza	11
6.3	Codice deontologico	11
6.4	Subentro da altro ente o cessione ad altro ente.....	11
6.5	Ricorsi e reclami	11
6.6	Contenziosi	12
6.7	Sanzioni	12
6.8	Uso del Marchio	12
6.9	Uso del certificato	13





SCHEMA AGENTI IMMOBILIARI (AGIM)

Document #: GOP124-PERS-IT AGIM rev2

Release Date: 01-6-2018

Page 2 of 13

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo documento ha per scopo la definizione dei requisiti e modalità per la certificazione delle competenze dei candidati per i profili professionali che esercitano la funzione di AGENTE IMMOBILIARE (campo di applicazione del documento), individuandone attività e compiti e le relative conoscenze, abilità e competenze, definite sulla base dei criteri dell'EQF e necessarie per l'erogazione dei servizi definiti dalla UNI EN 15733 – Requisiti per l'erogazione dei servizi da parte degli agenti immobiliari e con implicito riferimento alle specifiche contenute in prassi di riferimento UNI / Pdr 40:2018 dal titolo "Agente immobiliare – Requisiti di conoscenza, abilità e competenza degli agenti immobiliari per l'erogazione dei servizi definiti dalla UNI EN 15733. Linee guida per la formazione e indirizzi operativi per la valutazione di conformità".

Questo documento rimanda per molte parti a quanto definito nella citata prassi.

La "procedura per la creazione degli schemi di certificazione, progettazione esami e conduzione esami" nella versione vigente, è da ritenersi parte integrante del presente documento.

2 PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Il presente schema di certificazione definisce il processo di certificazione, in conformità alla norma ISO 17024:2012 e alla norma UNI/PdR 40 :2018 per il profilo di Agente Immobiliare.

2.1 Descrizione sintetica del profilo

Titolo del Profilo	AGENTE IMMOBILIARE		
Descrizione sintetica	Persona che mette in relazione due o più parti per la conclusione di un affare, senza essere legato ad alcuna di esse da rapporti di collaborazione di dipendenza o di rappresentanza. <i>NOTA Definizione mutuata dall'art 1754 Codice Civile Libro Quarto - Delle obbligazioni Titolo III - Dei singoli contratti (artt. 1470-1986) - Capo XI - Della mediazione e seguenti).</i>		
Missione	I professionisti di Agenti Immobiliari sono persone che hanno competenze sufficienti erogare 3 servizi principali che sono: <ul style="list-style-type: none">- la gestione del rapporto con il cliente;- le informazioni da fornire all'acquirente e venditore;- l'erogazione del servizio Devono possedere e mantenere le conoscenze e le abilità richieste in questo documento per svolgere con successo il loro ruolo.		
Deliverable	Accountable	Responsible	Contributor



SCHEMA AGENTI IMMOBILIARI (AGIM)

Document #: GOP124-PERS-IT AGIM rev2

Release Date: 01-6-2018

Page 3 of 13

	<ul style="list-style-type: none">- gestione del rapporto con il cliente;- informazioni da fornire all'acquirente e venditore;- erogazione del servizio	==	==
Task principali per i contenuti di dettaglio: riferirsi a UNI/PdR 40: 2018 § 5	<ul style="list-style-type: none">• comunicazione dell'informazione al Cliente (acquirente e venditore)• redazione e stesura dell'accordo tra Cliente ed Agente• erogazione delle transazioni preliminari all'accordo• cura delle chiavi dell'immobile• cura del denaro del cliente detenuto dall'agente immobiliare in riferimento alla transazione• svolgimento di attività di promozione e marketing• cura della tutela del consumatore		
Competenze per i contenuti di dettaglio: riferirsi a UNI/PdR 40: 2018 § 6	<ul style="list-style-type: none">○ conoscenze (generiche, di base, approfondite)○ abilità○ competenze		

3 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO PER LA CERTIFICAZIONE

Documento	Descrizione
UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012	Requisiti Generali per gli organismi che operano nella certificazione del personale
UNI PDR 40 :2018	Agente immobiliare – Requisiti di conoscenza, abilità e competenza degli agenti immobiliari per l'erogazione dei servizi definiti dalla UNI EN 15733. Linee guida per la formazione e indirizzi operativi per la valutazione di conformità
Dlgs 13:2013	Formazione non formale
UNI 11612	Stima del valore di mercato degli immobili
UNI 10801	Attività professionali non regolamentate - Amministratore di condominio - Requisiti di conoscenza, abilità e competenza
UNI EN 15733	Servizi erogati da agenti immobiliari - Requisiti per l'erogazione dei servizi da parte degli agenti immobiliari



SCHEMA AGENTI IMMOBILIARI (AGIM)

Document #: GOP124-PERS-IT AGIM rev2

Release Date: 01-6-2018

Page 4 of 13

Documento	Descrizione
UNI/PdR 19:2016	Raccomandazioni per la valutazione di conformità di parte terza accreditata ai requisiti definiti nella norma UNI 11558 'Valutatore immobiliare - Requisiti di conoscenza, abilità e competenza'
Direttiva 2006/123/CE	del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2006 , relativa ai servizi nel mercato interno
Codice Civile	Libro Quarto - Delle obbligazioni Titolo III - Dei singoli contratti (artt. 1470-1986) - Capo XI - Della mediazione
Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008	sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF)
Documenti Accredia	RG 01, RG 09, RG-01-02

4. SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

4.1 Requisiti

4.1.1 Pre-requisiti di accesso all'esame scritto – Idoneità

Per tutti i candidati: i requisiti comuni di accesso di cui il candidato deve godere, prima della iscrizione alla prova di esame scritta, detti requisiti di idoneità, sono:

- autocertificazione, ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, del possesso tutt'ora dei requisiti morali professionali di onorabilità e di compatibilità previsti dalla legge 39/1989 e successive modifiche;
- iscrizione nell'apposita sezione del REA della CCIAA di appartenenza;
- possesso di idonea polizza assicurativa a tutela della clientela e a copertura della responsabilità civile professionale
- sottoscrizione del codice deontologico come da UNI/PdR 40: 2018 appendice A

Ulteriori requisiti relativi alla formazione:

Requisito	Tipologia	Requisito minimo	Commenti
R1	Formazione Formale	Nessuno	



SCHEMA AGENTI IMMOBILIARI (AGIM)

Document #: GOP124-PERS-IT AGIM rev2

Release Date: 01-6-2018

Page 5 of 13

R2	Formazione formale	non	nessuno	
R3	Formazione in- formale Ovvero anni di esperienza e tipologia di esperienza		almeno 10 anni di esperienza continuativa comprovata*	*Se il candidato è in possesso di laurea triennale o superiore, si richiedono 2 anni di esperienza continuativa comprovata. *Se il candidato è in possesso di diploma di scuola media superiore, si richiedono 3 anni di esperienza continuativa comprovata

La valutazione di idoneità alla ammissione alla successiva prova scritta di esame si basa su esame della documentazione richiesta (e fornita) dal candidato.

Nota: in UNI/PdR 40: 2018 appendice D è riportata una classificazione del livello EQF di riferimento.

4.1.2 Tipologia di esame e modalità

L'esame si svolge con la somministrazione di 3 prove, in successione: il mancato superamento di una prova comporta l'interruzione dell'esame e dunque il mancato superamento dell'esame da parte del candidato.

Le tre prove consistono in:

1 prova: esame documentale: analisi del "curriculum vitae" integrato da documentazioni comprovanti le attività lavorative e formative dichiarate dal candidato ed eventuali dichiarazioni rilasciate dalla associazione di categoria di riferimento. L'esito della prova determina la idoneità del candidato a procedere alla seconda prova (scritta). Tale prova viene chiamata anche assessment. Può essere svolta in anticipo alla data di esame effettivo (2 e 3° prova) o contestualmente, ma preliminarmente, per esigenze di minimizzazione di risorse impiegate e in funzione del contesto (ad esempio: nr iscritti, nr esaminatori disponibili).

2° prova: esame scritto per la valutazione delle conoscenze. Tale prova di esame consiste in una prova con 40 domande a risposta chiusa: per ogni domanda vengono proposte 3 risposte delle quali 1 sola è corretta (da escludere quelle del tipo "vero/falso - e/o) ; il raggiungimento del 60% di risposte corrette decreta il superamento della prova e il passaggio all'esame orale;

per la valutazione della parte orale si rimanda alla tabella guida per la valutazione dell'orale presente nella GOP 102- procedura per la creazione degli schemi di certificazione, progettazione esami e conduzione esami, punto 8.3.

3° prova: esame orale: necessario per approfondire l'esperienza professionale, eventuali incertezze riscontrate nelle prove scritte e/o per approfondire il livello delle conoscenze acquisite dal candidato. Per poter superare la prova è necessario ottenere una percentuale di valutazione superiore al 60%



SCHEMA AGENTI IMMOBILIARI (AGIM)

Document #: GOP124-PERS-IT AGIM rev2

Release Date: 01-6-2018

Page 6 of 13

Le prove d'esame scritta e orale sono svolte in lingua Italiana; nel caso in cui ci si riferisca ad altra lingua la documentazione di schema deve essere nella lingua identificata.

Il candidato deve dimostrare di poter comprendere testi scritti e di saper condurre una conversazione tecnica professionale. Il superamento di ciascuna prova avviene se il punteggio minimo di ogni prova totalizzato dal candidato è pari o superiore a 60/100. Il candidato supera invece l'esame se raggiunge complessivamente un punteggio di 70/100 come media aritmetica dei risultati delle 2 prove scritta e orale.

L'esame si considera superato quando la valutazione complessiva mediante media aritmetica dei risultati della prova scritta e della prova orale è superiore o uguale a 70%; il candidato che ha totalizzato un punteggio inferiore non prosegue nell'iter di certificazione (vedi note seguenti).

Al termine della valutazione complessiva del candidato la commissione lo informa dell'esito dell'esame ricordando che se positivo la delibera finale spetta al comitato di delibera.

Note alla 3° prova di esame (orale): come da UNI/PdR 40: 2018 § 7.1

Nota 1 Nel processo di valutazione dei risultati dell'apprendimento è inoltre possibile tener conto del possesso, da parte del singolo candidato, di attestazioni rilasciate da associazioni professionali.

Rimangono comunque validi i requisiti di cui ai punti 5.2.2 e 9.2.6 della UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012.

NOTA 2 In alcuni specifici casi e settori, si possono inoltre prevedere modalità di ri-valutazione sulla base di eventuali segnalazioni, successive alla valutazione finale, da parte dei fruitori dell'attività professionale.

Sinottico riassuntivo per tipologia della prova di esame

<u>Tipologia</u>	<u>Dettaglio</u>	<u>Valutazione</u>	<u>Tempo massimo di esecuzione della prova</u>
<input type="checkbox"/> 1 Esame documentale di ammissione	assessment del "curriculum vitae" integrato da documentazioni comprovanti le attività lavorative e formative dichiarate dal candidato ed eventuali dichiarazioni rilasciate dalla associazione di categoria di riferimento, iscrizione al REA e presenza della polizza come definito nella UNI/Pdr 40 al punto 7.2	<u>10 anni di esperienza</u> Se il candidato è in possesso di laurea triennale o superiore, si richiedono 2 anni di esperienza continuativa comprovata attraverso autodichiarazione o con dichiarazione del datore di lavoro o della Associazione di riferimento. Se il candidato è in possesso di diploma di scuola media superiore, si richiedono 3 anni di esperienza continuativa comprovata attraverso autodichiarazione o con	Non applicabile: svolto preliminarmente alla giornata di esecuzione della prova scritta e orale



SCHEMA AGENTI IMMOBILIARI (AGIM)

Document #: GOP124-PERS-IT AGIM rev2

Release Date: 01-6-2018

Page 7 of 13

		dichiarazione del datore di lavoro o della Associazione di riferimento.	
<input type="checkbox"/> 2 Esame scritto	<p>Prova scritta con domande a risposta chiusa</p> <p>La prova scritta si compone di 40 domande.</p> <p>Le domande sono a risposta chiusa con 3 alternative, di cui una sola esatta. La valutazione è fatta a fronte del modello delle risposte esatte.</p>	<p>La sufficienza viene raggiunta, totalizzando il 60% di risposte corrette (almeno 24 risposte esatte su 40). Il candidato che nella prova scritta raggiunge il 60% di risposte corrette è ammesso alla seconda prova scritta ai fini dell'ottenimento della certificazione. Il candidato deve evidenziare la risposta per lui corretta, ciascuna risposta corretta vale 1 punto quelle sbagliate o non date valgono 0 punti, non si assegnano punteggi negativi.</p>	60 minuti (al massimo)
<input type="checkbox"/> 3 Prova orale	<p>La prova orale ha come obiettivo quello di approfondire eventuali incertezze riscontrate nelle prove scritte e/o per approfondire il livello delle conoscenze, abilità e competenze acquisite dal candidato (vedi § 4.1.3)</p>	<p>La prova è superata se a seguito della somministrazione dei quesiti l'esaminatore valuta con un punteggio superiore al 60% le competenze del candidato. La prova NON è superata se l'esito positivo ai quesiti è superiore al 60% .</p>	15 minuti (minimo)

4.1.3 Abilità, Conoscenze e Competenze di Base, Trasversali e Tecnico Professionali

SI RIMANDA A QUANTO DEFINITO IN UNI PDR 40 : 2018 § 6 CONOSCENZE, ABILITÀ E COMPETENZE. QUESTI ELEMENTI SONO L'OGGETTO DI VALUTAZIONE DELLE PROVE DI ESAME.

5 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

5.1 Domanda di Certificazione

Il candidato potrà trovare la documentazione informativa e la modulistica da compilare accedendo al sito www.intertek.it o attraverso il contatto diretto, telefonico o mail, con l'area operation.

In allegato alla domanda di iscrizione, il candidato dovrà inviare a Intertek i seguenti documenti:

- Copia di un documento d'identità in corso di validità.



SCHEMA AGENTI IMMOBILIARI (AGIM)

Document #: GOP124-PERS-IT AGIM rev2

Release Date: 01-6-2018

Page 8 of 13

- Evidenze del possesso dei requisiti di ammissione alla prova scritta e orale, oltre che di istruzione, esperienza, formazione per come riportato nella prassi di riferimento UNI/Pdr 40:2018 al punto 7.2 “requisiti di accesso”
- 1 foto tessera (se il candidato è interessato ad ottenere anche il tesserino personale)
- Attestazione o autocertificazioni

Intertek si riserva il diritto di controllo di quanto attestato ed eventuali discrepanze daranno luogo alla automatica esclusione e/o perdita del titolo acquisito.

L'Area Operation di Intertek darà poi conferma di ricevimento della domanda e segnalerà al candidato eventuali incompletezze e le integrazioni da operare. Ovviamente l'analisi documentale si ritiene completa quando tutta la modulistica è stata consegnata, le evidenze per il soddisfacimento dei requisiti fornite ed i pagamenti indicati nel tariffario eseguiti.

3.1.1 Nomina Commissione d'esame e eventuali Osservatori

Come da requisiti definiti nelle procedure GOP104-PERS-IT – qualifica esaminatori e GOP102-PERS-IT - Creazione degli schemi di certificazione

5.1.1 Identificazione sede esame ed eventuale laboratorio/attrezzatura

L'esame viene condotto presso strutture qualificate da Intertek in base alla legislazione vigente e alle norme di riferimento.

5.1.2 Programma delle Prove

La commissione garantisce la sua presenza almeno mezzora prima dell'inizio della sessione d'esame, per effettuare la verifica degli ambienti e per garantire una comoda disposizione dei partecipanti e ne attesta efficienza e sicurezza, utilizzando l'apposito modulo fornito da Intertek.

I candidati sono disposti in modo da garantire l'assenza di interferenze fra loro e le prove scritte e orali possano essere svolte in sicurezza e con la necessaria comodità.

I candidati devono comunicare preventivamente a Intertek eventuali necessità connesse allo svolgimento delle prove d'esame, in modo da permettere all'ente di predisporre le eventuali misure di intervento.

Le prove si svolgeranno nel seguente ordine:

- Esame scritto con 40 domande a risposta chiusa
- Esame orale orientato alla verifica dell'esperienza professionale e di situazioni lavorative finalizzata alla valutazione anche delle abilità trasversali

L'ordine delle prove non potrà in nessun caso essere modificato.

Di seguito viene proposto un programma indicativo dello svolgimento delle prove, i candidati verranno avvisati preventivamente dall'area operation di Intertek, del programma giornaliero e della commissione d'esame. Nel caso in cui il candidato riscontri un conflitto di interessi con i membri della commissione dovrà avvisare Intertek che adotterà le azioni necessarie.



SCHEMA AGENTI IMMOBILIARI (AGIM)

Document #: GOP124-PERS-IT AGIM rev2

Release Date: 01-6-2018

Page 9 of 13

Tabella esemplificativa delle attività e del programma delle prove (esempio su 6 esaminandi con 1 esaminatore)

Orario	Attività
09.00	Identificazione dei candidati e registrazione.
09.30	Presentazione dell'esame, Programma delle Prove, Criteri di valutazione, Modulistica d'esame, procedura di segnalazione ricorsi e reclami, indicazioni sui comportamenti ai fini di tutela della salute e sicurezza delle Persone durante lo svolgimento delle prove.
10.00	Esame scritto composto da 40 domande a risposta multipla di cui una sola veritiera. Durata massima 60 minuti
11.00	Correzione della prova scritta
11.15	Avvio della prova orale
13.00	Pausa ristoro
14.00	Prosecuzione prova orale
17.00	Redazione Verbale finale della giornata e conclusione giornata

5.1.3 Attrezzatura, Strumenti, Dispositivi e Documenti Consultabili

Durante l'esecuzione delle prove scritte non può essere consultato alcun documento; dispositivi quali computer, smartphone o tablet devono essere segnalati alla commissione in anticipo rispetto all'inizio delle prove e non possono essere usati a meno di casi eccezionali e su esplicita autorizzazione della commissione.

I Candidati che dovessero contravvenire a tali regole potranno essere immediatamente allontanati dall'aula con annullamento della prova d'esame.

Eventuali telefoni cellulari dovranno essere spenti.

5.1.4 Valutazione Complessiva delle prove

La commissione attraverso il foglio risposte provvederà a dare la propria valutazione seguendo i parametri definiti nello schema di certificazione.

Al candidato che non abbia superato la prova d'esame, è data facoltà di verificare se esiste una sessione programmata e attivata entro i 5 mesi dalla data di esito dell'esame iniziale (che ha avuto esito negativo) e può richiedere di essere inserito gratuitamente per ripetere la prova d'esame. Tale facoltà è concessa 1 SOLA VOLTA



SCHEMA AGENTI IMMOBILIARI (AGIM)

Document #: GOP124-PERS-IT AGIM rev2

Release Date: 01-6-2018

Page 10 of 13

e comunque entro cinque (5) mesi dalla data di esito dell'esame iniziale e se ci sono posti disponibili per tale opzione. In ogni sessione di esame programmata è possibile inserire 1 solo candidato a titolo gratuito per esaminatore presente.

Al di fuori delle condizioni di cui sopra, il candidato, a propria discrezione, ha sempre facoltà di ripetere la prova d'esame sostenendo il costo dell'esame.

La commissione fornirà un rapporto di feedback sulle aree risultate carenti, senza fornire indicazioni sul voto ma solo sull'esito.

5.1.5 Decisione/Delibera della certificazione

Il comitato di delibera si attiva a conclusione delle due fasi precedenti ovvero analisi dei requisiti di accesso all'esame (esame documentale) e analisi dei risultati delle prove di esame (scritto e orale). Valutata la correttezza di tali due fasi procede alla delibera ed alla emissione del certificato.

In caso contrario il comitato di delibera si confronterà con l'Area Operation e/o con gli esaminatori e/o con il Direttore della certificazione del personale per eventuali azioni correttive o richieste integrative.

5.1.6 Requisiti per il Mantenimento della certificazione

Le condizioni per il mantenimento annuale della certificazione prevedono che il professionista:

- abbia svolto la professione
- segnali all'ente gli eventuali reclami ricevuti o provvedimenti disciplinari e la loro risoluzione;
- abbia attivato processi di aggiornamento professionale per 20 crediti (vedi nota seguente)
- effettui il pagamento delle quote previste per il mantenimento definite nel tariffario.

Il professionista certificato invierà evidenza di quanto sopra richiesto mediante il modulo mantenimento l'area operation provvederà a far pervenire per tempo al candidato.

Nota: La tipologia e natura delle attività formative riconosciute da Intertek per l'ottenimento dei crediti formativi nonché la quantità di crediti riconosciuti per singola attività formativa espletata sono definiti in UNI /Pdr 40:2018 appendice B LINEA GUIDA PER LA FORMAZIONE CONTINUA.

[Tutta la documentazione richiesta deve essere inviata corredata di autodichiarazione ai sensi dell'Art. 46 e 76 del DPR 445:2000.](#)

5.1.7 Requisiti per il rinnovo

- Abbia svolto la professione
- segnali all'ente gli eventuali reclami ricevuti o provvedimenti disciplinari e la loro risoluzione;
- avere attivato processi di aggiornamento professionale per 100 crediti nel quinquennio (vedi nota seguente)



SCHEMA AGENTI IMMOBILIARI (AGIM)

Document #: GOP124-PERS-IT AGIM rev2

Release Date: 01-6-2018

Page 11 of 13

- effettui il pagamento delle quote previste per il mantenimento definite nel tariffario.

Nota: La tipologia e natura delle attività formative riconosciute da Intertek per l'ottenimento dei crediti formativi nonché la quantità di crediti riconosciuti per singola attività formativa espletata sono definiti in UNI /Pdr 40:2018 appendice B LINEA GUIDA PER LA FORMAZIONE CONTINUA.

[Tutta la documentazione richiesta deve essere inviata corredata di autodichiarazione ai sensi dell'Art. 46 e 76 del DPR 445:2000.](#)

6 PROCESSO DI GESTIONE GENERALE

6.1 Riservatezza

Per questo aspetto si faccia riferimento alla **procedura per la creazione degli schemi di certificazione, progettazione esami e conduzione esami** nella versione vigente.

6.2 Sicurezza

Per INTERTEK la sicurezza ha una ampia valenza e va quindi applicata a molteplici aspetti come riportato all'interno del Manuale della qualità al punto 7.4.

Gli ambiti relativi alla sicurezza da monitorare e che devono essere tenuti presenti negli schemi sono:

Sicurezza fisica in termini di incolumità degli esaminatori e dei candidati. Ci si riferisce alla fase di esame e ai luoghi, i laboratori e/o attrezzature e/o DPI attraverso le quali si eroga l'esame.

Sicurezza dei materiali di esame

Sicurezza del processo di esame sia esso frontale sia on line

6.3 Codice deontologico

Intertek Italia ha definito un codice deontologico generico legato ai principi generali della ISO 17024 e legato ad aspetti generali validi per qualsiasi tipo di profilo professionale.

Tale documento è pubblico e ne è obbligatoria la sottoscrizione all'atto della domanda di certificazione. F014-pers codice deontologico.

6.4 Subentro da altro ente o cessione ad altro ente

Per la figura professionale è ammesso il subentro ad altro ente in accordo a quanto indicato nel MQ Intertek.

6.5 Ricorsi e reclami

Il candidato, il professionista certificato o che non ha ottenuto la certificazione può fare ricorso/reclamo a Intertek in merito alle decisioni prese nel processo di certificazione.

Tale ricorso/reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di certificazione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e comportamenti non corretti da parte degli esaminatori o di altro personale di Intertek. Intertek provvede a registrare i ricorsi/reclami, ad analizzarli ed entro 30 giorni dal



SCHEMA AGENTI IMMOBILIARI (AGIM)

Document #: GOP124-PERS-IT AGIM rev2

Release Date: 01-6-2018

Page 12 of 13

loro ricevimento e provvede a fornire al reclamante risposta scritta circa gli esiti del trattamento degli stessi e le azioni stabilite per la sua gestione.

Ove possibile, viene sempre comunicata formalmente, a chi ha presentato il ricorso/reclamo, la conclusione del processo di trattamento dello stesso. Intertek esamina il ricorso/reclamo ed esprime in forma scritta il proprio parere entro 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

Il ricorso/reclamo deve pervenire in forma documentata entro 30 giorni dalla data del documento o dell'attività a cui è riferito e deve contenere gli estremi del ricorrente, l'indicazione dell'atto contro cui viene presentato e la motivazione supportata da evidenze oggettive.

6.6 Contenziosi

Per questo aspetto si faccia riferimento alla ***procedura per la creazione degli schemi di certificazione, progettazione esami e conduzione esami*** nella versione vigente.

6.7 Sanzioni

Per questo aspetto si faccia riferimento alla ***procedura per la creazione degli schemi di certificazione, progettazione esami e conduzione esami*** nella versione vigente.

6.8 Uso del Marchio

Terminato positivamente l'iter di certificazione al professionista viene concesso l'uso del marchio di certificazione. Il professionista certificato si impegna ad accettare integralmente il presente regolamento come condizione per la concessione dell'uso del marchio di certificazione, del certificato, e del tesserino plastificato. Il mancato rispetto delle clausole del presente regolamento implica l'apertura di una di un'istruttoria di infrazione. Si precisa che:

- Il marchio è di proprietà di Intertek Italia che ne concede l'uso all'Utilizzatore;
- La concessione di utilizzo del marchio non è trasmissibile e/o cedibile a terzi;
- In caso di dubbi circa il corretto uso del marchio, l'Utilizzatore dovrà contattare Intertek Italia per un parere ed una valutazione formale dei casi specifici;
- Il marchio può essere riprodotto solo nella sua completezza in scala 1:1, ridotto o ingrandito a condizione del mantenimento delle proporzioni e della garanzia della leggibilità.
- La dimensione del marchio deve essere tale da non essere preponderante nei confronti del nome dell'Utilizzatore.
- Il Marchio di Certificazione può essere usato in: Biglietti da visita, Carta da Lettere, Targhe, Siti Internet
- Il marchio deve essere sempre utilizzato in connessione con il nome dell'Utilizzatore e in modo tale da risultare afferente all'ambito specifico oggetto della certificazione del personale.
- Non sono consentite riproduzioni del marchio tali da generare dubbi sulla effettiva copertura dello stesso. In tutte le forme di utilizzo si deve rendere chiaro che Intertek Italia ha certificato solo i requisiti dell'Utilizzatore per lo schema di riferimento;
- L'utilizzo del Marchio di Certificazione è sospeso/revocato automaticamente a seguito di provvedimenti sospensione, revoca o alla scadenza naturale della certificazione secondo lo schema di riferimento;



SCHEMA AGENTI IMMOBILIARI (AGIM)

Document #: GOP124-PERS-IT AGIM rev2

Release Date: 01-6-2018

Page 13 of 13

6.9 Uso del certificato

- Il certificato è rappresentato da file pdf stampabile in formato A4 da un tesserino plastificato.
- Il certificato può essere consegnato anche in formato elettronico o in formato cartaceo, ma la sua riproduzione può avvenire solo integralmente e nel rispetto delle proporzioni.

Il certificato può essere pubblicato dal professionista certificato (es. come documento consultabile su internet o scaricabile dal sito internet l'Utilizzatore) ma per esteso e sempre in riferimento alla persona. A seguito della scadenza della certificazione, della rinuncia o della revoca della certificazione, è fatto divieto di utilizzare il certificato e, se pubblicato su internet, dovrà essere rimosso. La propria qualifica può essere pubblicamente promossa ma sempre con chiaro riferimento alla singola persona.